

# HET Register

Vakblad van het Register Belastingadviseurs

REGISTER ■

BELASTING ■

ADVISEURS ■

april 2023 | nummer 2



**Jacco Vonhof, voorzitter  
MKB-Nederland:  
'Blij met het RB erbij'**

Rechtsbescherming bij de douane: het houdt bepaald niet over  
Stella-aanpak Belastingdienst - voor klanten in complexe situaties  
In gesprek met de commissie Omzetbelasting



# Stella-aanpak Belastingdienst - voor klanten in complexe situaties

De Belastingdienst breidt in 2023 het Stella-team uit zodat ze meer mensen kunnen helpen die in een complexe situatie zijn geraakt die te maken hebben met belasting- of toeslagzaken. Wie of wat is Stella? En kunnen de leden van het Register Belastingadviseurs Stella ook inzetten voor hun klanten?

Door **Sandra van den Nieuwenhof**

**D**e Belastingdienst introduceerde in 2009 de Stella-aanpak. Afgelopen jaar, in 2022, werden 2.261 mensen geholpen met deze aanpak. Ruim de helft van het totaal zijn particulieren en de rest betreft hoofdzakelijk mkb'ers. De website van de Belastingdienst geeft kernachtig weer wat het Stella-team doet: 'Het Stella-team van de Belastingdienst is er speciaal om u te helpen als u in een complexe situatie terecht bent gekomen die te maken heeft met uw belastingzaken en/of toeslagzaken.'

Judith de Glopper, programmadirecteur Dienstverlening Particulieren bij de Belastingdienst, schetst het ontstaan van het Stella-team en verklaart daarbij de opmerkelijke naam Stella: 'In 2009 is er een toneelstuk voor een aantal bestuurders opgevoerd, waarin de hoofdrolspeelster Stella heette. Daar komt dus de naam vandaan. Stella liet zien hoe het is om als mens, als burger, als belastingplichtige van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Hoe je eigenlijk helemaal klem kunt komen te zitten in het systeem. Toen heeft



Jan Berkhof, regiodirecteur MKB

de Belastingdienst gezegd: we moeten niet willen dat iemand zo vast komt te zitten. Kunnen we in zo'n geval dan niet alle draden ontrafelen die door elkaar heen zijn gaan lopen en een grote kluwen geworden zijn? En zo is het Stella-team opgericht. Stella is voor ons dus een ultieme persona.'

Dat de Stella-aanpak anno 2023 nog niet wijd en zijd bekend is bij de belastingplichtigen en wellicht ook nog min of meer onbekend is bij de belastingadviseurs kan Jan Berkhof, regiodirecteur MKB bij de Belastingdienst, wel verklaren: 'Na de start in 2009 zijn we een aantal ja-

## Judith de Glopper: 'Binnen 24 uur krijgt de belastingplichtige één aanspreekpunt'

ren bezig geweest om de bezuinigingen die ons zijn opgelegd uit te voeren. Toen is Stella enigszins onder het stof geraakt. Dit hebben we onder leiding van Judith een aantal jaren geleden weer opgepakt. Op dit moment is Stella weer gerevitaliseerd. Elk Regiokantoor MKB heeft nu één of meer Stella-medewerkers.'

### Arbeidsintensief

Stella valt onder de primaire regie van de Dienst Particulieren van de Belastingdienst. Het team werkt over het hele land. Judith legt uit waarom er geen brede publiekscampagne ingezet wordt voor Stella: 'De werkwijze van de Stella-aanpak is dat er altijd een triage aan

vooraf gaat via maatschappelijk dienstverleners, zoals schuldhulpverleners of sociaal raadslieden, of – in enkele gevallen – fiscale dienstverleners. Er zit ook altijd iemand van de BelastingTelefoon bij om te bekijken of het misschien maar een klein bolletje of een enkele draad is, waar Stella niet meteen bij nodig is. Of gaat het wel degelijk om een complexe situatie en is een maatwerkproces nodig? Het is een ontzettend arbeidsintensief proces. De kern van Stella is dat we een-op-een met de belastingplichtige aan de slag gaan. Binnen 24 uur krijgt de belastingplichtige één aanspreekpunt. We gaan alles bekijken wat er speelt. Dat kost soms een paar dagen om dat te doen, maar we hebben ook gevallen waarbij dat maanden tijd kost. We richten onze communicatie vooral op de maatschappelijk dienstverleners die de triage goed doen. En onze mensen van de BelastingTelefoon en aan de balies zijn heel goed getraind op doorvragen en ze weten wanneer iets geschikt is voor het Stella-team.'

Ondernemers, zzp'ers maar ook ondernemers mét personeel, kunnen in aanmerking komen voor de Stella-aanpak. Op de vraag of en hoe belastingadviseurs of -consulenten een klant kunnen aanmelden of verwijzen, antwoordt Jan: 'Wanneer een belastingadviseur constateert dat een ondernemer in problemen zit, komt als eerste de vraag waar die problemen zitten. Is de ondernemer even de draad kwijt en is er sprake van belastingschulden? Of is er meer aan de hand? Wanneer het alleen een kwestie is van belastingschulden, kan de ondernemer contact leggen met de afdeling Invordering van de Belastingdienst. Dan kan daar een gesprek plaatsvinden en kan het opgepakt worden. Dat is dan nog geen Stella. Voor het mkb geldt dat er in elk geval met meer dan één belasting een probleem moet zijn, dus bijvoorbeeld naast inkomstenbelasting ook omzetbelasting of loonheffing, voordat een ondernemer via de triage zoals Judith aangaf bij Stella komt. We bekijken dan wat het dichtstbijzijnde regiokantoor is voor deze ondernemer en daar gaat het dan naartoe.'

Hij vervolgt: 'We hebben zowel voor particulieren als voor het mkb besloten om de bezetting op Stella uit te breiden en we zien ook het aantal aanmeldingen toenemen. Maar het liefst zouden we helemaal geen Stella-zaken hebben. We zetten ons in om naar de voorkant van het proces te kijken. Wanneer een ondernemer geen aangifte doet, zien wij dat als een signaal. Dan is hij misschien wel even de draad van het leven wat kwijt. Dan zouden wij supergraag in het kader van een proactieve overheid gelijk een belletje willen doen naar de ondernemer in kwestie. Dat is echter met de grote hoeveelheid ondernemers – met alleen al ruim 200.000 starters in het afgelopen jaar – onmogelijk om uit te voeren. We hebben daarom de website goedestartbelastingdienst.nl om mensen goed op weg te helpen. Ook krijgt een ondernemer nu bijvoorbeeld een mailtje als er geen omzetbelasting is aangegeven. Maar als het niet anders kan, kan een ondernemer bij Stella terecht komen.'





Judith de Glopper, programmadiirecteur Dienstverlening Particulieren

## Verdrietig

Judith beaamt dat de Belastingdienst liever geen Stella-team zou zien. ‘Het is natuurlijk heel verdrietig als de fiscale problematiek zo escaleert dat iemand er niet meer uitkomt, dat er een van-het-kastje-naar-de-muur-gevoel ontstaat of een gevoel van niet meer weten waar te beginnen. Het liefst zouden we helemaal geen Stella willen hebben, maar dat is denk ik een utopie. Het Stella-proces met één aanspreekpunt, één persoon die met een dossier aan de slag gaat, is wel een mooie manier van werken, maar het liefst zouden we het natuurlijk niet hoeven doen, want we willen niet dat iemand zo ver in de problemen komt.’

## Bekendheid bij fiscaal dienstverleners

Weet de gemiddelde belastingadviseur van het bestaan van Stella en zo ja, weet hij de weg naar Stella dan te vinden? ‘Op de landelijke intermediairdagen waarbij de Belastingdienst in gesprek gaat met de belastingadviseurs hebben we Stella de afgelopen jaren benoemd. In de afgelopen jaren zagen we ongeveer 12.000 personen op een populatie van in totaal ongeveer 25.000 fiscaal dienstverleners. Dat zijn echt wel grote evenementen. En misschien helpt dit interview ook weer om de bekendheid van Stella te vergroten. Stella is in-

middels ook vindbaar op onze website, dat was voorheen nog niet,’ aldus Jan.

Judith: ‘Er worden momenteel niet veel casussen via fiscaal dienstverleners bij Stella aangemeld. Dat komt vooral omdat de fiscale dienstverlener meestal zelf zal proberen om het op te lossen. In de meeste gevallen die wij zien, kan de cliënt de fiscaal dienstverlener al niet meer betalen. Het kan soms ook zijn dat er iets in de relatie niet meer helemaal goed gaat en dat de fiscaal dienstverlener de cliënt verwijst naar maatschappelijk dienstverleners of naar de BelastingTelefoon om via deze weg in contact te komen met het Stella-team.’

## Kantelpunt voor klant

Register Belastingconsulent Saskia Bothof - van Kol uit Groningen, oprichter en eigenaar van Buro 98 **administratieve & productieve dienstverlening**, kent de Stella-aanpak vanaf de begintijd. In 2011 kwam ze voor het eerst in contact met Stella. In totaal heeft zij zeven klanten verwezen naar Stella.

Saskia: ‘Ik bedien een klantensegment dat het niet altijd even breed heeft. Mijn klanten komen voornamelijk uit de culturele sector: muzikanten, theatermakers, artiesten. Ze zijn vooral bezig met kunst en minder met administratie. Van oorsprong ben ik sociaal-cultureel werker. Als mensen eenmaal de drempel zijn overgestapt en bij mij aankloppen voor financiële en fiscale hulp wil ik ook echt samen aan de bak met hen. In 2011 legde ik een probleemsituatie aan Invordering voor en zij verwezen me destijds naar Stella, dat toen net met een pilot gestart was in Groningen. Ik had toen contact met initiatiefnemer Harm Engelage. Hij was mijn eerste aanspreekpunt. Hij was van grote waarde en keek met overstijgende blik naar de problemen van mensen.’

Haar ervaringen met Stella zijn doorgaans positief. ‘Ze hebben oog voor meervoudige problematiek en denken in oplossingen. Ze creëren perspectief voor klanten waardoor zij gemotiveerd raken om hun betalingsgedrag en administratie te verbeteren.’

Voor één klant was Stella echt een kantelpunt in zijn leven. De doorverwijzing naar Stella bleek zijn redding. Hij werd goed geholpen om alles weer op orde te krijgen en is daarna bij mij in dienst gekomen.

Ik merk nu wel een verschil met vroeger. Stella is nu meer gebonden aan regels. In de begintijd was er meer vrijheid in handelen. Alles is nu meer geformaliseerd. Ik had laatst een klant die zich in een schrijnende situatie bevond. Het Stella-team gaf aan dat dit een invorderingsproblematiek was en geen casus voor Stella. Dit zou vroeger wel bij Stella terechtgekomen zijn.

Ik vergeet nooit de woorden van Harm Engelage toen ik contact met hem opnam over een klant: “Bij wie heb je nu weer een voet tussen de deur die wij niet kunnen vinden?” Dat zegt mij iets over de waarde die wij als verwijzers voor de Belastingdienst hebben.’

Reactie Judith de Glopper (Belastingdienst): ‘We zetten nu juist een ontwikkeling in om ook gevallen die voor ons niet classificeren als een Stella-casus te helpen en goed door te zetten naar een dienstverleningsproces waar hij of zij het beste geholpen kan worden.’



## Casus Yolanda, Stella-medewerker MKB Utrecht De Belastingdienst heeft als voorbeeld van de aanpak van Stella de volgende casus.

Een collega van de afdeling Verzuimaanpak van de Belastingdienst MKB Nederland heeft een afspraak staan met een zelfstandig ondernemer in de bouw. Hij komt langs op kantoor om zijn financiële situatie nu eindelijk aan te pakken. Het lijkt haar een goed idee als ik bij het gesprek aansluit. De man, begin 50, blijkt laaggeletterd en heeft geen kennis van de digitale wereld. Zijn administratie liet hij dan ook over aan zijn toenmalige vrouw. Bij haar waren zijn financiën in goede handen, dacht hij. In de praktijk bleek dit niet het geval. Hij verdiende vrij goed, maar desondanks hadden ze schulden en moesten zij hun woning gedwongen verkopen. Daarnaast was zijn dochter chronisch ziek. Uiteindelijk hield het huwelijk geen stand. Al snel komen we erachter dat de man al acht jaar geen aangiften inkomstenbelasting en omzetbelasting heeft ingediend. Sinds zijn zelfstandig ondernemerschap blijkt hij de Belastingdienst nog nooit iets betaald te hebben. Daardoor stapelden de belastingschulden, aanmaningen en boetes zich op. Deze zijn intussen opgelopen tot ruim honderdduizend euro. Ik merk aan alles dat de man bereid is om het echt anders te gaan doen. We spreken daarom met hem af dat hij een boekhouder en schuldhulpverlening inschakelt, zodat zijn aangiften met terugwerkende kracht worden ingediend. Ook vraag ik hem mij te bellen als hij alsnog vastloopt.

Zijn boekhouder stuurt een aantal weken later de eerste aangiften op, gebaseerd op oude bankafschriften en losse documenten bij de cliënt thuis. Ik vraag mijn collega's van Inkomstenbelasting en Omzetbelasting om deze aangiften versneld te beoordelen, zodat we zo snel mogelijk een betalingsregeling kunnen treffen. Niet veel later volgen concrete betalingsafspraken met de cliënt voor de nieuwe betalingsverplichtingen. En deze afspraken volgt hij netjes op. Ondertussen helpt een schuldhulpverlener hem met zijn overige schulden. Ik bel hem in de maanden daarna geregeld op om te kijken hoe het met hem gaat. Een jaar later is hij nog steeds aan de slag als zelfstandig ondernemer. Ook volgt hij taallessen en maakt hij gebruik van een boekhouder voor zijn administratie.

Wat ik van deze casus heb geleerd? Dat we als Belastingdienst eerder aan de bel moeten trekken als we zien dat iemand al zó lang geen aangifte meer indient of betaalt. Deze cliënt ontving vele brieven over de jaren heen, maar reageerde nergens op. Vrijwel altijd speelt er dan méér in iemands leven. En juist dan moeten wij proactief contact zoeken met de cliënt. Een telefoontje vanuit de BelastingTelefoon is vaak al voldoende. Zij luisteren naar iemands situatie en begrijpen dan waarom diegene niet meer reageert op onze brieven. Daarna kunnen we meteen samen kijken naar oplossingen."

Voorbeeld van overleg met klant in de praktijk (foto Belastingdienst)

## Jan Berkhof: 'We hebben zowel voor particulieren als voor het mkb besloten om de bezetting op Stella uit te breiden'

### Aanmelden

Nog even voor de duidelijkheid: kan een belastingadviseur of -consulent iemand aanmelden of moet de klant het altijd zelf doen? Judith: 'De klant moet zich in principe zelf melden bij de Belasting Telefoon. Wat eventueel wel kan is dat een fiscaal dienstverlener met toestemming van de klant de melding doet en dan meteen een stap terugdoet. Wij geven ook geen terugkoppeling aan de fiscaal dienstverlener vanwege de AVG. De terugkoppeling moet via de cliënt zelf lopen.'

Jan benadrukt dat er wel een serieuze taak ligt bij de fiscaal dienstverleners. 'Als een belastingadviseur, die vaak een vertrouwensrelatie heeft met de klant, constateert dat er een probleem is, moet hij of zij vooral kijken naar wat achter het probleem zit. Wat is de oorzaak van het probleem? En daar goede hulp bij geven. Hoe sneller die oorzaak wordt aangepakt, hoe beter. Wij willen heel graag bijdragen aan de voorkant dat een onderneming gezond draait en dat de ondernemer zijn verplichtingen naar de Belastingdienst nakomt. Dat is goed voor de ondernemer, goed voor het sociaal maatschappelijke aspect en goed voor het belastingklimaat. Ik heb echt voorbeelden meegemaakt van ondernemers die supergoed zijn in klussen maar slecht zijn met facturen en dan ook nog een te laag tarief rekenen. Dan moet een fiscaal dienstverlener zeggen: 'Uw uurtarief als zelfstandig timmerman mag nu echt wel van € 35 naar € 55'. <<<